



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی بوشهر

«مدیریت پژوهشی»

عنوان طرح پژوهشی:

«ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر با استفاده از ابزار لیب

کوال از دیدگاه دانشجویان و اعضای هیات علمی ۱۳۹۰»

مجری طرح :

زهره صفایی

همکاران طرح :

محسن زارعی

طیبه فتاحی

سمیه پروین

سال ۱۳۹۱

سپاسگزاری

در اینجا از پرسنل محترم معاونت پژوهشی و همکاران خودم در کتابخانه مرکزی تشکر می کنم

فهرست مندرجات

خلاصه گزارش

کلید واژه ها

مقدمه

سنجش کیفیت خدمات

بیان مسئله

اهداف اصلی طرح (General Objectives)

اهداف فرعی طرح (Specific Objectives)

فرضیات یا سوالات پژوهش با توجه به اهداف طرح (Hypothesis)

مروری بر مطالعات قبلی :

مواد و روش ها :

یافته های پژوهش:

بحث و نتیجه گیری:

پیشنهادهای:

محدودیت های پژوهش:

منابع و مأخذ

Error! Bookmark not defined.....

Error! Bookmark not defined.....

Error! Bookmark not defined.....

Error! Bookmark not defined.....

Error! Bookmark not defined.....

Error! Bookmark not defined.....

Error! Bookmark not defined.....

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات و شناسایی مولفه هایی از خدمت از دیدگاه دانشجویان و اعضای هیات علمی در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر با استفاده از ابزار لیب کوال^۱ انجام گرفت. در این پژوهش کیفیت خدمات کتابخانه بر اساس انتظارات کاربران در دو سطح حداقل، و حداکثر آورده شد. ضرورت و هدف از اجرای این طرح سنجش میزان رضایت کاربران از خدمات کتابخانه مرکزی بوده است. و در نهایت ارزیابی خدمات کتابخانه و رسیدن به نقاط قوت و ضعف آن با توجه به اهمیت و جایگاه ی که کتابخانه مرکزی در پیشبرد اهداف علمی - پژوهشی دانشگاه دارد و می تواند در تعالی این اهداف نقش مؤثری داشته باشد. در واقع ابزار لیب کوال که یک ابزار برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه می باشد، بر مبنای سروکوال^۲ و تئوری فواصل طراحی شده است که حد فاصل میان خدمات مورد انتظار و خدمات دریافتی را در ابعاد مشخص اندازه گیری می کند.

جامعه این پژوهش ۲۰۰ نفر از اعضای هیات علمی و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بوشهر می باشد که به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شده اند ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه استاندارد لیب کوال بود که بعد از اطمینان از روایی و پایایی آن مورد استفاده قرار گرفته است. از ۲۰۰ پرسشنامه پخش شده، ۱۰۸ پرسشنامه تکمیل و عودت داده شد که ۳۰ درصد مربوط به اساتید و ۷۰ درصد مربوط به دانشجویان بوده است. نتایج نشان داد که میانگین نمره رضایت کلی از خدمات کتابخانه مرکزی ۴/۹۲ از حداکثر ۹ بود. و در بین سه مؤلفه کیفیت خدمات کتابخانه ای بیشترین میزان رضایت به ترتیب مربوط به ارائه خدمات (کارکنان) با ۵/۶۳ و کنترل اطلاعات ۴/۴۸ و فضای کتابخانه ۴/۰۸ بود. به طور کلی بین اعضای هیات علمی و دانشجویان در خصوص رضایت از خدمات کتابخانه اختلاف معناداری دیده نشد ($P>5\%$).

با استفاده از روش تحلیل عاملی، چهار عامل "وجود منابع و دسترس پذیر بودن آن ها، وجود کارکنان شایسته و مسئولیت پذیر، مطلوبیت فضا برای مطالعه و یادگیری انفرادی و گروهی، امکان دسترسی آسان به اطلاعات" به عنوان عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات کتابخانه شناسایی شد.

کلید واژه ها

کیفیت خدمات، خدمات کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی بوشهر، طرح لیب کوال، اعضای هیات علمی،

دانشجویان

¹ libqual

² Servqual

مقدمه

کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی سازمانهای خدماتی هستند که رسالت اصلی آنها پیوند جامعه دانشگاهی با دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است. این خدمات باید در هماهنگی هر چه بیشتر با انتظارات و نیازهایی در حال تغییر کاربران که برخاسته از ظهور فناوریهای نوین و تولید فزاینده اطلاعات است، فراهم آوری شوند. (باباغیبی، فتاحی ۱۳۸۷)

در ارزیابی عملکرد، کیفیت ارائه خدمات اهمیت بیشتری نسبت به کمیت آن دارد. مدیران کتابخانه ها تلاش می کنند از طریق ارزیابی عملکرد خود و دریافت پیشنهادات و نیازهای کاربران و پاسخگویی به نیازهای آنان در جهت دستیابی به تعالی عملکرد کتابخانه خود گام بردارند. از آنجا که کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر می تواند در پیشبرد اهداف آموزشی و پژوهشی دانشگاه تأثیرگذار باشد؛ ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده این کتابخانه بر اساس نیازهای کاربران ضروری به نظر می رسد.

سنجش کیفیت خدمات

مدل سروکوال

کیفیت هرچیزی بخشی از سرشت آن است و طبیعتاً جزئی از آن محسوب می گردد. توصیف دقیقی از واژه «کیفیت» دشوار و مبهم است. از دید سیستم کیفیت ۲۰۰۰، به کلیه ویژگیهایی که برطرف کننده نیازهای مشتری می باشد، کیفیت اطلاق می گردد؛ پس هر محصولی که دارای ویژگیهای تأمین کننده نیازهای مشتریان باشد، محصول با کیفیت است. تعریف و سنجش کیفیت کالاها که دارای ماهیت فیزیکی هستند، مشکل نیست و می توان با تعیین استانداردهای کمی برای آنها، کیفیت آنها را تعیین و ارزیابی نمود. اما مطرح کردن کیفیت در بخش خدمات کاری بس دشوار است و این دشواری ناشی از ویژگیهایی خاص خدمات است. این ویژگیها عبارتند از:

۱. خدمت، فعالیتی ناملموس و غیر قابل رؤیت است.

۲. خدمت تفکیک ناپذیر است؛ بدین معنا که از ارائه دهنده آن جدا ناشدنی است.

۳. خدمت تغییرپذیر است، یعنی تحت استانداردهای گسترده در نمی آید و حتی یک فرد در دو زمان متفاوت خدمت خود را متفاوت ارائه می دهد.

۴. خدمت فناپذیر است؛ یعنی به محض ارائه شدن به مصرف می رسد و امکان ذخیره آن برای مصارف بعدی وجود دارد ..

هنگام دریافت یک خدمت، انتظار مشتری این است که خدمات ارزشی را نیز دریافت کند. در این مقوله، ارزش به عنوان پیوندی بین آنچه مشتریان به دست می آورند در مقابل آنچه از دست می دهند، تعریف شده است. بنابراین، در مقوله کیفیت خدمات می توان این گونه اظهار داشت که خدمات با کیفیت آنهایی هستند که مشتری را قادر می سازند تا احساس کند که در معامله انجام شده ارزشی را دریافت داشته است. بنابراین، در نظریه های جدید مدیریتی، کیفیت متلذب با نیازهای مشتری تعریف می شود و مشتری دارای یک نقش محوری در هدایت فعالیتهای سازمان است.

بنابراین، مبنای تعریف کیفیت خدمت، انتظار و ادراک مشتری از خدمت است. خدمت مورد انتظار همان خدمت مطلوب و ایده آل است که بیانگر سطحی از خدمت است که مشتری امید دریافت آن را دارد و ادراکهای مشتری بیانگر تفسیر مشتری از کیفیت خدماتی است که دریافت داشته است.

مشتری اغلب کیفیت خدمات را با مقایسه بین خدمتی که دریافت کرده (ادراکهای مشتری و خدمتی که انتظار داشته است) (انتظارهای مشتری ارزیابی می کند. هدف از ارتقای کیفیت خدمات، به صفر رساندن شکاف میان این انتظارات و ادراکهای مشتری است. مدل سروکوال یکی از مدل هایی است که از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری، سعی دارد میزان کیفیت خدمات را بسنجد. این مدل همچنین به مدل تحلیل شکاف نیز معروف است.

مدل سروکوال توسط پارسورامان و زیت هامل ایجاد گردید. این مدل کیفیت خدمات ارائه شده را از پنج بُعد مورد ارزیابی قرار می دهد. این پنج بُعد عبارتند از:

۱. ملموسات: ظاهر تجهیزات و وسایل و ابزار فیزیکی موجود در محل کار، ظاهر کارکنان.

۲. اعتبار: توانایی سازمان خدمت دهنده در عمل به وعده های خود به طور دقیق و مستمر.

۳. پاسخگویی: تمایل و اشتیاق سازمان برای کمک به مشتریان و ارائه خدمات سریع.

۴. تضمین: دانش و مهارت و شایستگی کارکنان و سازمان در القای حسن اعتماد و اطمینان به مشتری

۵. همدلی: نزدیکی و همدلی با مشتری و توجه ویژه و فردی به وی و تلاش در جهت درک نیازهای مشتری و تأمین آنها.

مدل سروکوال براساس ۲۲ مؤلفه (حول ابعاد پنج گانه) انتظارهای مشتریان از خدمات و ادراکهای آنها را مورد سنجش قرار داده و با استفاده از تحلیل شکافها، به بررسی کیفیت خدمات می پردازد. این شکافها عبارتند از:

۱. شکاف میان انتظارات واقعی مشتریان و درک کارکنان و مدیریت (ارائه کننده خدمت) از این انتظارات.

۲. شکاف میان درک درک مدیریت از انتظارات مشتریان و ویژگیهای طراحی شده کیفیت.

۳. شکاف میان استاندارد کیفیت خدمات و خدماتی که عملاً به مشتریان ارائه می شود.

۴. شکاف میان کیفیت خدماتی که ارائه می شود با کیفیت خدماتی که به مشتری وعده داده شده بود.

۵. شکاف میان انتظارات مشتریان از دریافت خدمات و کیفیت خدماتی که عملاً دریافت می کنند . به عبارت دیگر، شکاف بین انتظارات و ادراکهای مشتریان.

شکاف اول و پنجم مهمترین شکافهای مدل سروکوال هستند و به نحوی بیانگر سایر شکافها نیز هستند.

مدل لیب کوال

در حال حاضر، فشارهای فرایندهای بر روی کتابخانه ها وارد می شود تا ارزیابی عملکرد خود را براساس معیارهای ستاده محور قرار دهند تا استفاده از شاخصهای ارزیابی منابع و داده ها. به عبارت دیگر، معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه براساس میزان ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان است و این معیار کارایی و اثر بخشی یک کتابخانه را نشان می دهد. مدل سروکوال از جمله مدلهای معتبری است که می توان براساس آن چنین ارزیابی از کتابخانه ها را انجام داد. تلاشهایی که در راستای کاربرد و بومی سازی مدل سروکوال در بخش کتابخانه و مراکز اطلاع رسانی صورت گرفت ، به تدوین مدل لایب کوال منجر گردیده است. هدفهایی که این مدل دنبال می کند، عبارتند از:

* تهیه ابزاری جهت ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه.

* تهیه یک سازوکار و پروتکل جهت ارزیابی کتابخانه‌ها.

* تعیین بهترینها در ارائه خدمات کتابخانه‌ای.

لایب کوآل، نیز همانند مدل سروکوآل تلاش دارد تا شکافهای میان انتظارات و ادراکهای مشتریان را شناسایی و مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد. لایب کوآل یکی از ابزارهای ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها براساس این رویکرد می باشد.

در لایب کوآل، کیفیت خدمات کتابخانه در چهار بُعد زیر مورد ارزیابی قرار می گیرند:

۱. اثر سرویس

۲. کتابخانه به عنوان یک محل

۳. کنترل شخصی

۴. دسترسی به اطلاعات

این مدل براساس ۲۵ مؤلفه حول این ابعاد چهارگانه، انتظاراتی استفاده کنندگان از خدمات و همچنین ادراکهای آنها را مورد سنجش قرار می دهد. این سنجش از طریق طراحی دو پرسشنامه انجام می گیرد؛ بدین صورت که یک پرسشنامه برای سنجش انتظاراتی استفاده کنندگان از کیفیت خدمات و یک پرسشنامه نیز برای سنجش میزان رضایت آنها از وضعیت فعلی خدمات ارائه شده طراحی می شود. تعداد سؤالات هر دو پرسشنامه نیز مطابق با مؤلفه‌های مدل لایب کوآل و برابر با ۲۵ سؤال می باشد.

پس از جمع آوری اطلاعات در مورد انتظارات و ادراکهای استفاده کنندگان، سطح کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه تعیین می شود. این امر با استفاده از مدل تحلیل شکاف و با سنجش مقدار اختلاف میان انتظارات و ادراکهای استفاده کنندگان انجام می شود؛ بدین صورت که هر چه فاصله میان انتظارات و ادراکهای استفاده کنندگان در یک بُعد کمتر باشد، سطح کیفی خدمات در آن بُعد بالاتر است و برعکس. در پایان نیز براساس نتایج حاصل از تحلیلها، راهکارهای ارتقای سطح کیفیت خدمات در هر بُعد پیشنهاد می گردد (میرغفوری، سیدحبیب، مکی، فاطمه، ۱۳۸۶)

در این پژوهش خدمات کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی بوشهر بر اساس مدل لیب کوآل مورد ارزیابی قرار می گیرد.

بیان مسئله

سنجش کیفیت خدمات، پیش زمینه ضروری برای برنامه ریزی در جهت بهبود کیفیت خدمات سازمان ها است. هر چند مطالعه کیفیت جنبه های مختلف خدمات سازمان ها از دیدگاه استفاده کنندگان، از دیر باز موضوع پژوهش های متعددی بوده است، این نوع بررسی ها از دهه ۱۹۸۰ و با مطرح شدن مدل تحلیل شکاف، دستخوش تحول بنیادین شد (نجفقلی نژاد، حسن زاده، ۱۳۸۸) کتابخانه ها به عنوان یک مرکز ارائه خدمات از این امر مستثنی نبوده و خدمات آنها از دیدگاه کاربران مورد ارزیابی قرار گرفته است. از آنجا که معیار سنجش عملکرد یک کتابخانه میزان ارائه خدمات با کیفیت به استفاده کنندگان کتابخانه است و این معیار جامع ترین معیار برای سنجش میزان کارایی و اثر بخشی یک کتابخانه در نظر گرفته می شود، سنجه ها و ابزارهای مختلفی به منظور ارزیابی کتابخانه ها طراحی شده اند، برای نمونه می توان به استانداردهایی چون انجمن کتابخانه های دانشگاهی و پژوهشی و استاندارد کتابخانه های دانشگاهی ایران و ابزار های استاندارد سروکوال و لایب کوال اشاره نمود.

سروکوال یا مدل «تحلیل شکاف» یکی از مدل های جدید مورد استفاده به منظور سنجش کیفیت خدمات ارائه شده در سازمان های خدماتی است و توسط «پاراسورامان و زیت هامل (۱۹۸۵) ارائه شد. پس از ارائه این مدل، تحقیقات بسیاری در راستای کاربرد و توسعه این ابزار برای سنجش کیفیت خدمات مختلف انجام گرفت. همچنین، در راستای بومی سازی کاربرد این مدل، تحقیقات گسترده ای در سازمان های خاص صورت گرفت. یکی از این تحقیقات، مطالعات انجمن کتابخانه های تحقیقاتی است که به تدوین مدل جدیدی با عنوان «لایب کوال» منجر شده است. این مدل، مخصوص سنجش سطح کیفیت خدمات در کتابخانه ها است. نتایج حاصل از تمامی تحقیقات، نشانگر توانایی بالای این مدل در سنجش کیفیت خدمات کتابخانه ها است (والر و هسیت، و کریلیدو، ۲۰۰۳، به نقل از باباغی و فتاحی، ۱۳۸۷).

لیب کوال ابزاری است که با همکاری "انجمن کتابخانه های تحقیقاتی و دانشگاه تگزاس، به عنوان یک ابزار ارزیابی برای سنجش و ارزیابی کیفیت خدمات بوجود آمده است (Shi and Levy 2005، به نقل از نجفقلی نژاد، حسن زاده، ۱۳۸۸).

با توجه به اینکه ارزیابی، ابزاری است که مدیریت را در امر پیشبرد اهداف خود که همان ارائه خدمات با کیفیت است، کمک می کند، تا کنون کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر با استفاده از

یک ابزار استاندارد مورد ارزیابی قرار نگرفته است. در این پژوهش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر با استفاده از ابزار "لیب کوال" مورد ارزیابی قرار می گیرد

اهداف اصلی طرح (General Objectives)

کتابخانه دانشگاهی با توجه به داشتن رسالت اصلی خود که همان اشاعه اطلاعات و خدمت به کاربران در دستیابی به منابع علمی می باشد، باید با آگاهی از وضعیت موجود خدمات و با یافتن اطلاعات مفید و روزآمد از نیازهای کاربران و نقاط ضعف و قوت کتابخانه ها، برنامه ریزیهای مفیدی داشته باشند. در این راستا، هدف اصلی این پژوهش، ارزیابی کیفیت خدمات موجود در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر با استفاده از ابزار لیب کوال می باشد. در این پژوهش سعی بر این است که کتابخانه از بعد مکان، خدمات، اطلاعات و کتابداران مورد بررسی قرار گیرد و نقاط قوت و ضعف کتابخانه از دیدگاه کاربران شناسایی و مورد ارزیابی قرار گیرد.

اهداف فرعی طرح (Specific Objectives)

اهداف فرعی این پژوهش شامل موارد زیر می باشد:

- ۱- تعیین اولویت مولفه های خدمت از دیدگاه کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر
- ۲- تفاوت انتظارات کاربران و ارائه خدمات از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر
- ۳- تعیین مولفه هایی از خدمت که نیازمند ارتقاء و بهبود هستند
- ۴- دریافت پیشنهادات سازنده از طرف کاربران در جهت ارتقاء سطح خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر

فرضیات یا سوالات پژوهشی با توجه به اهداف طرح (Hypothesis)

- ۱- اولویت مولفه های خدمت از دیدگاه کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر چه می باشد؟
- ۲- آلی بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر تفاوت وجود دارد؟

- ۳ - چه مولفه هایی از خدمات کتابخانه نیازمند ارتقاء و بهبود می باشند؟
- ۴ - پیشنهادات سازنده از طرف کاربران در جهت ارتقاء سطح خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر چه می باشد؟
- ۵ - عوامل موثر بر ارزیابی کاربران از کیفیت خدمات مرکزی کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر کدامند؟